

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
ALIANZA MULTIACTIVA DE SERVICIOS
SERVIALIANZA COOPERATIVA

1. Objetivo – Responsable del tratamiento de la información.

El presente documento tiene como objeto formalizar las políticas de tratamiento de la información de los datos personales de todos los asociados, ex asociados, empleados, proveedores y aliados comerciales de **SERVIALIANZA**, como responsable de la información, domiciliada en la ciudad de **Bogotá**, Colombia, con correo electrónico **servialianzacooperativa@gmail.com** y número telefónico (57) 320 867 16 90 y (57) 1 6292646, garantizando el derecho que tienen de conocer, actualizar y rectificar la información que repose en las Bases de Datos o archivos de **SERVIALIANZA**.

2. Alcance

Este documento tiene como objeto informar en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a **SERVIALIANZA** sobre la política de tratamiento de la información personal y permitir a los titulares de los datos personales ejercer su derecho de habeas data, estableciendo el procedimiento necesario que éstos deben seguir si desean conocer, actualizar y rectificar los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos.

Este documento está orientado a proteger y garantizar todo lo concerniente al tratamiento de datos personales, las libertades y los derechos de tipo fundamental que tienen todas las personas naturales. Para efectos de la presente política, los términos que se señalan a continuación tendrán los siguientes significados:

- a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) Aviso de privacidad: comunicación verbal o escrita generada por el Responsable dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales;
- c) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- d) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; Ciertos datos personales hacen parte de los denominados “datos públicos”, dentro de los cuales se encuentran aquellos incluidos en el Registro Civil. **SERVIALIANZA** en orden a dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, requiere del tratamiento de numerosos datos personales, entre estos los de sus trabajadores, a los cuales le resulta aplicable las disposiciones prevista por la Ley 1581 de 2012, y su Decreto Reglamentario 1377 de 2012, y en consecuencia la presente política.
- e) Datos sensibles: se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

- f) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- g) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- h) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- i) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- j) Transferencia: la transferencia de datos tiene lugar, cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- k) Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable”.

3. Tratamiento de la Información Personal

Los datos personales que **SERVIALIANZA** recolecte, almacene y de cualquier otra forma trate, serán administrados por el personal de **SERVIALIANZA**, serán confidenciales y solo serán utilizados de acuerdo con los lineamientos trazados por la Constitución y la Ley que rige sus actividades, así como de acuerdo con lo que se establece en los siguientes ítems de tratamiento de la información personal:

Esta política será aplicable en caso de que los titulares de los datos personales decidan entregar a **SERVIALIANZA** sus datos mediante cualquier medio oral, escrito, online o físico y para aquellos que, a través de cualquier medio lícito, tales como bases de datos públicas, sean recaudados por la entidad.

3.1. Tratamiento de información personal asociados. Teniendo en cuenta el carácter asociativo de la entidad, esta recolecta y almacena datos personales relacionados con la información de sus asociados. La información recibida por **SERVIALIANZA**, la cual ha sido entregada directamente por los titulares de la información, dentro del proceso de solicitud y aceptación del asociado, será tratada conforme a la ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias en materia de protección de datos personales, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por el titular de la información.

3.2. Tratamiento de información personal en solicitudes de crédito. Teniendo en cuenta la actividad económica realizada por el responsable para el otorgamiento de créditos, este recolecta y almacena datos personales relacionados con la información financiera y de comportamiento crediticio de sus asociados. La información recibida por **SERVIALIANZA**, la cual ha sido entregada directamente por los titulares de la información, dentro del proceso de solicitud y otorgamiento de créditos, será tratada conforme a la ley 1266 de 2008 en cuanto a las consultas y reportes a centrales de riesgo, así como a la ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias en materia de protección de datos personales, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por el titular de la información.

3.3 Tratamiento de la información personal en la actividad comercial. En el mismo sentido, en las actividades comerciales que realiza la entidad, se recolectan y almacenan datos personales de los

asociados y posibles asociados en lo relacionado a su trabajo o actividad económica, capacidad de pago y su información de tipo comercial. Esta información recibida por parte de **SERVIALIANZA** es entregada directamente por los titulares de la información y será tratada conforme a la presente política dentro del marco contextual de la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por el titular.

3.4 Tratamiento de la información personal en las actividades de recursos humanos. Para sus actividades de selección de personal y desarrollo de los contratos laborales **SERVIALIANZA** recolecta y almacena datos personales de sus colaboradores y empleados, información que es recibida directamente de los titulares de la información y que será tratada conforme a la presente política y dentro del marco contextual de la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por el titular de la información

3.5 Tratamiento de la información personal en las actividades de atención al asociado. Para el proceso de Servicio al Asociado y Atención de peticiones, quejas y reclamos **SERVIALIANZA** recolecta y almacena información personal de sus asociados, ex asociados, deudores y terceros en general. La información recibida por **SERVIALIANZA** es entregada por los titulares de la información y será tratada conforme a la presente política y dentro del marco contextual de ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por el titular de la información. Los términos para la contestación de los derechos de petición relacionadas con los derechos establecidos en la ley para conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, serán los previstos en los artículos 14 y 15 de la ley 1581 de 2012 como se consagra en la presente política.

3.6 Tratamiento de Datos Sensibles y datos personales de niños, niñas y adolescentes: **SERVIALIANZA** podrá realizar el tratamiento de datos de este tipo única y exclusivamente cuando medie autorización previa y expresa de su Titular. Para el tratamiento de datos sensibles deberá: a) Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento. b) Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso. c) No podrá condicionar ninguna actividad al suministro de datos personales sensibles a menos que resulten absolutamente necesarios para la actividad correspondiente. **SERVIALIANZA** en el normal desarrollo de sus operaciones no realiza el tratamiento de datos de menores, sin embargo, en caso de ser imperativo hacerlo contará con las autorizaciones correspondientes emitidas por sus representantes legales o acudientes.

3.7 Tratamiento Información de Terceros. La información recibida por **SERVIALIANZA** a través de fuentes como aliados comerciales y terceros en general será recolectada teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012 y demás normas que reglamentan esta materia. Así mismo, el uso dado a esta información estará dentro de las finalidades autorizadas por sus titulares y la actividad propia del responsable que corresponde a la actividad de venta de motocicletas de contado y a crédito.

4. Finalidades del Tratamiento de la Información. En cada caso de recolección de datos por parte de **SERVIALIANZA**, las finalidades para el tratamiento específico serán informadas al titular de la información de forma previa al otorgamiento de su autorización. Sin embargo, todas las finalidades estarán enmarcadas dentro de las siguientes:

- a) Mantener información veraz y actualizada de sus asociados.
- b) Actividades propias de su objeto social.
- c) Actividades de prospección comercial y creación de perfiles de asociados.
- d) Envío de información acerca de los servicios de **SERVIALIANZA**.
- e) Realización de todas las actividades relativas al manejo de la relación contractual con empleados, colaboradores o contratistas que **SERVIALIANZA** pueda tener con los titulares de datos personales.
- f) Uso de la información relacionada al otorgamiento de crédito y manejo de cartera de sus asociados titulares de la información.,
- g) Actividades relativas a la selección de personal, estudio de hojas de vida, verificación de datos suministrados por el candidato, aplicación de test y pruebas sicotécnicas.
- h) Actividades laborales de sus empleados.
- i) Atender y dar trámite a las quejas formuladas por los asociados actuales o potenciales,
- j) Transferir la información a terceros, a través de los convenios con entidades para el otorgamiento de créditos de libranza o cualquier producto.

SERVIALIANZA podrá contactar a los titulares de datos personales a través de medios electrónicos, telefónicos, y demás medios considerados electrónicos, físicos y/o personales para las finalidades previstas en la presente política. En ningún caso **SERVIALIANZA** enajenará o entregará esta información a un tercero, diferente a los mencionados dentro de las finalidades, a menos que resulte necesario para el adecuado cumplimiento de las finalidades enunciadas, esto con fundamento en contratos o acuerdos de transmisión o transferencia de los datos, en los casos que sea necesario, ya sea dentro del territorio nacional o el exterior. **SERVIALIANZA** podrá realizar análisis estadísticos, históricos y de mercadeo, con base a los datos personales tratados, en tal caso podrá entregar los resultados a terceros, pero al hacerlo, no suministrará información personal sin la autorización de los titulares de datos personales.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento. **SERVIALIANZA** como responsable del Tratamiento deberá cumplir con las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;

- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

6. Autorizaciones y consentimiento.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **SERVIALIANZA**, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

6.1. Medios para otorgar la autorización. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, grabaciones de voz, Internet, Sitios Web, buzón de sugerencias, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, u otro mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

6.2. Prueba de la autorización. **SERVIALIANZA** utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de conservación de la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

7. Derechos del titular.

El titular de los datos personales respecto de cuyo tratamiento **SERVIALIANZA** es responsable, tiene los siguientes derechos:

- a) Acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- b) Rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- c) Revocar su autorización para el tratamiento de sus datos personales, cuando en el tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- d) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información, su apoderado o su causahabiente, según el caso, y se les aplicará las siguientes reglas:

7.1 Derecho de Acceso. Los titulares tienen el derecho de conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento por parte de **SERVIALIANZA** en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y, por ende, la identificación de los cesionarios.

7.2 Derechos de Rectificación y Cancelación. Los titulares tienen derecho solicitar la rectificación de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información deberán indicar los datos que solicitan corregir y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado. Igualmente, el titular podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo o inadecuado. Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre el titular de la información personal y el responsable del tratamiento. La cancelación de la información dará lugar al bloqueo de los datos del titular, conservándolos por parte del responsable, con el único fin de que éstos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales. En todo caso la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

8. Atención de peticiones, consultas y reclamos.

8.1. Área responsable. **SERVIALIANZA** a través del área de **Atención al Asociado** atenderá todas las peticiones, consultas, quejas y/o reclamos del titular de la información, relacionadas con los derechos establecidos en la ley para conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales. De conformidad con el artículo 14 de la ley 1581 de 2012 las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

a. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

b. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

c. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su

reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8.2. Procedimiento para el ejercicio de los derechos. Los titulares podrán realizar peticiones, consultas y/o reclamos respecto sus datos personales tratados por **SERVIALIANZA** a través de los siguientes mecanismos:

- Envío de correo electrónico **atencionalcliente@servialianza.com**
- Comunicación telefónica al teléfono 320 8 67 16 90 y al 57 1 6292646.
- Directamente en las oficinas de **SERVIALIANZA** ubicadas en la **Carrera 8 No. 11 – 39 Oficina 620 Centro, Bogotá D. C.**

7. Normatividad vigente

Esta Política de Tratamiento de la Información, se rige bajo lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, el decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen.

9. Vigencia.

La presente política entra en vigor a partir del mes de **marzo de 2019**. Los datos personales tratados por **SERVIALIANZA** permanecerán en la base de datos de la entidad hasta que los mismos cumplan con la finalidad para los cuales fueron recolectados. **SERVIALIANZA** se reserva la facultad de revisar y/o modificar en cualquier momento esta Política de Tratamiento de la Información. **SERVIALIANZA** dará a conocer en sus oficinas y documentación entregada a los asociados cualquier cambio en esta Política. Cuando se realicen modificaciones sustanciales a esta Política, se comunicará este hecho a los titulares de la información y se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva Política.